



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**Trabajo de Investigación previo
a la obtención del Título de Licenciada
en Comunicación Social**

TEMA:

“ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL;
COMUNICACIÓN INTERNA, COMUNICACIÓN EXTERNA Y AGENDA
DE MEDIOS EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO DEL CANTÓN
SAN FERNANDO”

AUTORA:

NORMA GRACIELA DUTASACA ROCHE

TUTOR:

MASTER. PABLO ANTONIO VÁZQUEZ

Cuenca-Ecuador

2013

AUTORA: NORMA GRACIELA DUTASACA ROCHE

1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

RESUMEN

La comunicación en el ámbito empresarial sirve para la emisión de mensajes a su público interno y externo, medios de comunicación, opinión pública, gobierno y otros sectores sociales; todos ellos encuentran en esta actividad un beneficio en cuestión de credibilidad y confianza. Para efectuar esta investigación se plantea como objetivo principal analizar la Comunicación Organizacional; comunicación interna, comunicación externa y agenda de medios en la Cooperativa Jardín Azuayo del cantón San Fernando. Dicha información fue recolectada a través de unos cuestionarios el uno dirigido a los socios y el otro al personal que labora en la cooperativa. Las encuestas se realizaron a 40 personas en el cantón y a 5 empleados de la institución. Los resultados adquiridos como fruto de la investigación nos dice que existe un desconocimiento de lo que significa Comunicación Organizacional: comunicación interna, comunicación externa y agenda de medios. Para ello es preciso presentar temas de gran importancia y así fortalecer los conocimientos con respecto a la comunicación organizacional tanto de los socios como del personal que labora en la Cooperativa.

PALABRAS CLAVES: Comunicación Organizacional, conceptos de comunicación, comunicación interna, comunicación externa, agenda de medios. Cooperativa Jardín Azuayo, Unidad de comunicación y evaluación de los canales de comunicación de Jardín Azuayo 2012.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

ABSTRACT

Communication in the entrepreneurial environment is used for sending messages to its internal and external audiences, mass media, public opinion, governments, and other social sectors. All of them find in this activity a benefit regarding credibility and reliability. The main objective of this investigation is to analyze Organizational Communication which is composed of internal communication, external communication, and canton San Fernando's "Jardín Azuayo" Cooperative's media agenda. Such information was collected through some questionnaires. One of them was addressed to the cooperative partners, and the other to the staff that works in the cooperative. The surveys were taken by 40 people in the canton and 5 employees of the institution. The results obtained from the research tell that there is a lack of knowledge of what Organizational Communication means, that is, internal communication, external communication, and media agenda. For that reason, it is necessary to offer topics of real relevance and thus strengthen knowledge regarding organizational communication, both of partners and the employees that work in the cooperative.

KEYWORDS: Organizational Communication, concepts of communication, internal communication, external communication, media agenda, "Jardín Azuayo" Cooperative, Communication Unit, and evaluation of the communication channels of "Jardín Azuayo 2012."



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

ÍNDICE

CAPÍTULO I: Comunicación Organizacional.....	10
1.1.- Conceptos de comunicación.....	10
1.2.- Comunicación Organizacional.....	12
1.3.- Identidad: una dimensión de la comunicación organizacional.....	14
1.3.1.- Comunicación y gestión.....	14
1.3.2.- Construir la identidad, comunicar la identidad.....	15
1.4.- Teoría de la información Organizacional (Weick).....	16
1.5.- La Comunicación Interna.....	16
1.6.- La Comunicación Externa.....	18
1.7.- ¿Qué es una Agenda de Medios?.....	19
1.8.- Cooperativa Jardín Azuayo.....	20
1.8.1.- Reseña Histórica de la Cooperativa.....	20
1.8.2.- La Unidad de Comunicación de la Cooperativa.....	23
1.8.3.- Evaluación de los Canales de la Comunicación de la COACJA 2012.....	24
2.- CAPÍTULO II: Marco Metodológico - Propuesta y Análisis de los resultados.....	28
2.1.- Diseño de la investigación.....	28
2.2.- Métodos, Técnicas e instrumentos de investigación.....	28
2.3.- Contexto.....	29
2.4.- Población y Muestra.....	29
2.5.- Recursos Humanos.....	30
2.5.1.- Institucionales.....	30
2.5.2.- Materiales.....	30
2.5.3.- Económicos.....	30
2.6.- Procesamiento de análisis.....	30
2.7.- Resultados obtenidos de las entrevistas.....	30
3.- Conclusiones y Recomendaciones.....	43
3.1.- Conclusiones.....	43



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

3.2.- Recomendaciones.....	44
4.- Anexos.....	45
5.- Referencias Bibliográficas.....	47
5.1.- Bibliografía Textos.....	47
5.2.- Bibliografía Digital.....	47



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Norma Graciela Dutasaca Roche, autora de la tesis **“Análisis de la comunicación organizacional: comunicación interna, comunicación externa y agenda de medios en la Cooperativa Jardín Azuayo del cantón San Fernando”**, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de **“Licenciada en Comunicación Social”**. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 8 de Julio de 2013

Norma Graciela Dutasaca Roche

010464347-3

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999
Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316
e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103
Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Norma Graciela Dutasaca Roche, autor de la tesis **“Análisis de la comunicación organizacional; comunicación interna, comunicación externa y agenda de medios en la Cooperativa Jardín Azuayo del cantón San Fernando”**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 8 de Julio de 2013

Norma Graciela Dutasaca Roche

010464347-3

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999
Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316
e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103
Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

DEDICATORIA

Esta tesina dedico con un infinito amor primeramente a Dios por iluminarme y guiarme en cada paso que doy, a mis hijos preciosos Erick y Mateo que son el motivo de mi vivir, a mi esposo Enrique que ha sido el pilar fundamental en mis estudios y así poder culminar con éxito mi carrera de Comunicación Social, gracias por confiar en mí, por ser mi amigo y compañero de mi vida, y por estar siempre presente en momentos que más lo necesito, a mi querida mamita que gracias a sus consejos y apoyo he salido adelante. Gracias a todos ellos por su confianza depositada en mi persona.

Norma Dutasaca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

AGRADECIMIENTO

Esta investigación es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que integramos el equipo de trabajo. Es por eso que agradezco primero a Dios por darme la vida y estar siempre cuando más lo necesito. A mi esposo y a mis hijos les hago merecedores de mi agradecimiento por todo el apoyo y paciencia que me ha tenido durante mis estudios, es así como he culminado con éxito mi carrera Universitaria, de igual manera agradezco a mi Tutor de mi Tesina Mgtr. Pablo Vázquez que gracias a sus conocimientos me ha preparado para un futuro competitivo en esta sociedad.

Norma Dutasaca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

INTRODUCCIÓN

En un mundo globalización donde el capital marca las pautas de casi todas las actividades de las sociedades, la comunicación es de hecho, un instrumento clave a través del cual, desde las grandes empresas y las que aparentan serlo, garantizan la subsistencia de un modelo que responde al consumismo, el individualismo, la acumulación. En este marco surge la comunicación cooperativa como una alternativa para revalorizar al ser humano, sus prácticas y su vínculo con la naturaleza.

Se bien es cierto la comunicación es el intercambio de ideas entre dos o más personas, Delgado dice que la “comunicación es bidireccional por la reacción, cambio de actitud del receptor respecto al mensaje que transmite el emisor. La comunicación implica una relación, un intercambio a través del dialogo” (12).

En una Empresa Cooperativa, la comunicación es una base fundamental para la subsistencia de cualquier cooperativa y se le entiende como todo el conjunto de mensajes que se intercambian entre todos los integrantes de la organización. La comunicación es una necesidad humana básica, es un derecho fundamental que en primer lugar debe ser cuidado y respetado, y en segundo lugar debe ser reforzado permanentemente. Una buena comunicación no solo apoya el desarrollo de una buena sociedad sino que puede ser la base de una buena amistad o una buena familia.

El objeto de estudio de esta investigación es analizar la Comunicación Organizacional; comunicación interna, comunicación externa y agenda de medios en la Cooperativa Jardín Azuayo del cantón San Fernando.

Jardín Azuayo Jardín Azuayo es una Cooperativa de Ahorro y Crédito conformada en 1996 en consecuencia de un desastre natural que afectó al cantón Paute. Esta cooperativa se ha preocupado mucho por hacer una buena comunicación con sus socios y socias, una buena comunicación que aporte a la sociedad, una comunicación con valores que cuide la identidad y la valía de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

los pueblos, una comunicación popular que dé a conocer las buenas cosas que tiene la organización.

La comunicación que se mantiene en la cooperativa es buena ya que constantemente están informando de las reuniones locales, encuentros y planificaciones, sin embargo debido a la investigación realizada en la cooperativa del cantón San Fernando es necesario presentar temas de gran importancia con respecto a la comunicación organizacional para pulir y fortalecer los conocimientos tanto de los socios y socias como del personal de la institución.

La investigación se realizó con 2 cuestionarios previamente preparados, el uno dirigido a 40 ciudadanos del cantón y el otro 5 empleados que laboran en la cooperativa obteniendo como resultado un porcentaje alto en la falta de conocimiento de lo que significa la Comunicación Organizacional; comunicación interna, comunicación externa y agenda de medios.

Según el boletín N° 13 de Sembrando esperanza de la Cooperativa Jardín Azuayo nos dice que la comunicación Cooperativa se podría afirmar que es la base, la esencia y el fundamento del convivir solidario, siempre en la búsqueda de una mejor vida, por ende la comunicación cooperativa va creando espacios de intercambio de ideas, fomenta el diálogo social, promueve procesos educativos de enseñanza mutua, de esta forma la comunicación podría convertirse en la esencia vital que propone vías de enlace armónico para mejorar la calidad de vida de las personas, comunidades y pueblos de nuestra nación. (2)

Al concluir esta investigación en que se realizó un análisis de la Comunicación Organizacional, concluimos que a las 40 personas encuestas en el centro del cantón les gustaría que en las asambleas generales que realiza la cooperativa se hablara sobre temas de comunicación organizacional, comunicación interna, comunicación externa, agenda de medios, entre otros temas que se dará a conocer más adelante.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Estos temas sobre comunicación organizacional se pondrán a consideración de la Cooperativa Jardín Azuayo para que sean ellos quienes den a conocer a los socios y socias en el cantón San Fernando.

Por lo tanto la comunicación en la Cooperativa Jardín Azuayo es una comunicación donde todos tienen un espacio importante y una gran responsabilidad pues la comunicación la hacen todos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

CAPITULO I COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

1.1 Conceptos de Comunicación

La comunicación es algo que nosotros lo practicamos diariamente, sin ella no podemos entender lo que queremos expresar, hoy en día vivimos en un mundo lleno de información tecnológica, cada vez nos encontramos con nuevas maneras de comunicarnos ya sea personalmente o mediante el Internet¹.

El autor (Delgado 3) lo define a la comunicación como: “La palabra comunicar viene del latín *comunicare* que significa “poner en común”; así, la comunicación tiene como propósito poner en conocimientos y sentimientos, lo que se logra a través de signos y símbolos tales como la palabra hablada, la señal, el gesto y la imagen”.

La mayor parte de las personas utilizamos distintas maneras de comunicarnos, todos seguimos el mismo proceso de comunicación que es de emisor – mensaje – receptor. Debido al crecimiento de las nuevas tecnologías que el hombre va creando, el ser humano también va creciendo en sabiduría y va enriqueciéndose día a día.

Existen cientos, quizás miles, de definiciones acerca de la comunicación. Y esta multiplicidad está vinculada a su principal propiedad: la comunicación es patrimonio de la humanidad, nos pertenece a todos, se encuentra en cada uno de nosotros. Desde nuestra más elemental existencia somos seres comunicantes, atados a un lenguaje y sus reglas, de las que participamos aun antes de ser conscientes de ello. (Franco et al 14)

¹Interconexión de redes informáticas que permite a los ordenadores o computadoras conectadas comunicarse directamente, es decir, cada ordenador de la red puede conectarse a cualquier otro ordenador de la red. (Microsoft ® Encarta ® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Podemos definir también a la comunicación como la manera de relacionarnos con los demás, vincularnos a la sociedad y utilizar los distintos medios de comunicación que existe actualmente. De esta forma estaremos informados de todo lo que sucede alrededor del mundo. Cada uno tenemos nuestros propios lenguajes y nos comunicamos como mejor podamos.

Para entenderle de una mejor manera a la comunicación Chango nos da a conocer dos conceptos muy importantes.

1. Información: nivel referencia: Transmisión de un mensaje, ya sea verbal o no, desde un emisor a un receptor por un determinado canal. Yo comunico.
2. Relación: Nivel conativo: Proceso² mediante el cual dos o más personas tratan de situarse en una misma perspectiva interpretativa que facilita que las aportaciones de uno y otro se convierte en algo enriquecedor para ambos. Yo me comunico.(22)

Al comunicarnos con otras personas lo hacemos a través de mensajes y éstos a la vez se convierten en un diálogo, al intercambiar información podemos decir que la comunicación es un proceso mediante el cual una persona dice algo y otra lo escucha, esto es mediante una mensaje, y cuando una persona realiza una pregunta y la otra lo contesta, se podría decir que estamos hablando de una retroalimentación.

Sin embargo para poder entender uno de los conceptos de comunicación con respecto a que es un proceso, Sandoval nos dice: “La palabra comunicación tiene varios significados y definiciones, pero la idea central es la de un proceso de compartir, entre los participantes, sobre una base de envío y recepción de mensajes”. (105)

En definitiva podemos decir que la comunicación lo practicamos diariamente ya sea con amigos, vecinos, familiares, etc., recurriendo siempre a los distintos

² Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. www.es.wikipedia.org/wiki/Proceso



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

medios de comunicación existentes como son la radio, televisión, prensa, y el más utilizado la Internet.

De esta manera podemos también conectarnos rápidamente con otras personas que están al otro lado del mundo mediante las conferencias en vivo que hoy en día existen, en fin, sin comunicación no podríamos entender al resto de personas.

Una buena comunicación en la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo crea un buen entendimiento entre todos sus integrantes, permite mejorar el diálogo y así ver crecer a la organización.

1.2 Comunicación Organizacional

Desde mi punto de vista lo puedo definir a la comunicación organizacional como un proceso muy importante que se da dentro de una empresa, en este caso dentro de la Cooperativa³ de Ahorro y crédito Jardín Azuayo (COACJA). La comunicación se da tanto interna como externamente.

Par definirlo de otra manera Soto dice que la comunicación organizacional es: “El manejo adecuado de los procesos de elaboración, emisión, circulación y retroalimentación de los mensajes dentro del área de trabajo, tendientes a aumentar la productividad y la calidad en las organizaciones”. (45)

Dentro de la COACJA, la comunicación es de vital importancia ya que mediante ella existe un intercambio de mensajes entre todos sus integrantes tanto de empleados como de socios, estos mensajes pueden ser de opiniones, reclamos, dudas, etc., siendo esto una ayuda para el mejoramiento de la cooperativa y de esa forma podemos ver que la empresa va creciendo día a día.

³ Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios. www.es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Para aclarar el concepto de comunicación organizacional podemos decir que “es un sistema nervioso de una organización, sin comunicación no es posible su funcionamiento. La comunicación hace posible que la gente se organice, defina sus objetivos, ejecute sus tareas, comparta sus ideas, tome decisiones, resuelva problemas y genere cambios”. (Pablos, et al 1)

En una organización se da el intercambio de mensajes tanto internos como externos, en lo interno la comunicación es más familiarizada, se sienten como en casa, tienen

más confianza al realizar cualquier tipo de preguntas, mientras que en la parte externa se tiene un poco de distancia por el mismo hecho de que no conocerse bien.

Por ejemplo en la COACJA todos los empleados y directivos se conocen bien, existe un intercambio de mensajes y de esa manera la comunicación es muy buena, mientras que fuera de la cooperativa, es decir con los socios es un menos confiable puesto que no se les conoce bien.

Pero podemos decir que este es un proceso que se sigue, ya que a lo largo del camino se le va conociendo más al socio y se le va teniendo confianza. La misma se gana cuando es puntual en los créditos que se le otorga y lo pierde cuando está en mora.

Sin lugar a duda (Sandoval) lo define a la comunicación Organizacional como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre ésta y su medio”. (107)

La comunicación ocurre dentro de una estructura organizacional y se enmarca en una cultura organizacional. Constituye el sistema de vías a través del cual fluyen los mensajes y se establecen los patrones de interacción entre los miembros de la organización; puede ser formal o informal, aunque en realidad



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

ambas estructuras se entretajan⁴ de tal modo que es muy difícil establecer sus fronteras. (Fernández y Galguera 67)

En la COACJA la estructura formal lo podemos entender como un intercambio de mensajes que se da mediante los canales designados de manera pública por la cooperativa, uno de los ejemplos es a través de las revistas que se les proporcionan a los directivos.

Los directivos son elegidos por el pueblo en las asambleas que realiza la cooperativa y éstos al formar parte de la misma deben ingresar a la Escuelita para Directivos y las revistas se los denomina como Escuela de Cooperativismo, dividida en 10 módulos el mismo que tiene una duración de 2 años.

De igual manera existe una página de internet de la cooperativa que es www.jardinazuayo.fin.ec, todos tenemos acceso a esta página y lo podemos consultar. Mientras tanto la estructura informal lo podemos entender como el surgimiento de los intereses personales y sociales de los empleados de la cooperativa.

1.3.- Identidad: una dimensión de la comunicación organizacional

1.3.1.- Comunicación y gestión

Para crear y dar vida a una organización es necesario comunicarse. Para gestionar la organización y que funcione su proyecto global es necesario comunicarse. Ahora bien, esa comunicación no se da por fuera de un contexto cultural y organizacional específico. Es decir, la forma en que esa organización se gestiona, genera condiciones de posibilidad para un determinado modelo de comunicación.

Sin embargo, a pesar de esos factores condicionantes, la comunicación puede, a su vez, condicionar la gestión⁵. La estrecha relación entre

⁴ Relacionar dos o más cosas entre sí para formar un conjunto o una idea homogénea y coherente. www.es.thefreedictionary.com/entretaje

⁵ Del latín *gestio*, el concepto de **gestión** hace referencia a la **acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo**. www.definicion.de/gestión



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

comunicación y gestión se vuelve evidente, sobre todo si asumimos que comunicar es más que transmitir información sobre lo hecho: abarca los modos de hacer, la cultura y la identidad de ese proyecto social. (Enz, et al 41)

Podemos decir que si no existe comunicación en la cooperativa no se puede realizar ningún tipo de gestión, las dos están relacionadas entre sí, ya que la “alimentación” de la COACJA es la comunicación.

1.3.2.- Construir la identidad, comunicar la identidad

Según (Enz, et al 41) nos dicen que en el terreno de la gestión de la comunicación, se ponen en juego todos aquellos elementos y estrategias que configuran el “discurso” y la “práctica” de una organización. Y es común hablar de **comunicación organizacional o institucional** para referirse a este abordaje específico relativo a las decisiones, políticas y actividades sobre la comunicación de un proyecto social. Así mismo los autores dan a conocer que la comunicación organizacional trabaja sobre la base de elementos de gestión, como pueden ser los objetivos estratégicos, es decir qué apunta a lograr la organización en el marco de su misión. También retoma elementos específicamente comunicacionales, como la construcción de mensajes y la definición de grupos de interés con los que busca relacionarse.

Si bien es cierto que una cooperativa es una organización y tiene como fin hacer crecer tanto los socios como su capital, así mismo tiene como fin rescatar su identidad y esto se lo va haciendo a través del diálogo entre sus integrantes. La identidad de la cooperativa permite comunicar a los demás toda la información necesaria y los beneficios que posee.

La misión de la COACJA, es fomentar el desarrollo de una cultura Cooperativa haciendo de nuestra institución una Escuela de cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. La visión es que somos una sociedad de personas con cultura cooperativa que buscamos nuestro buen vivir, el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

populares con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del Cooperativismo nacional e internacional.⁶

Los principios cooperativistas (Ingreso y retiro voluntario, participación económica de los miembros, autonomía e independencia, administración y seguimiento democrático, educación-capacitación-información, compromiso con la comunidad y cooperación entre cooperativas) son las bases indispensables para el crecimiento y sostenibilidad de una organización, sino aplicamos estos 7 principios se pierde la identidad.

1.4.- Teoría de la información organizacional (Weick)

La teoría de la información organizacional fue postulada por Weick (1969), y está basada en el trabajo que Claude Shannon y Weaver desarrollaron a finales de la década de los cincuenta y principios de los sesenta.

Weick (ctd por Fernández y Galguera 67) considera a las organizaciones como un sistema que toma información de su entorno y le da sentido. Su enfoque para describir el proceso a través del cual las organizaciones seleccionan, interpretan y utilizan (dan sentido) la información se centra, a diferencia de otras teorías, en el mensaje más que en la estructura de la organización.

1.5.- La Comunicación Interna

Se puede entender que la comunicación interna es un intercambio de mensajes que se da entre los integrantes que forman parte dentro de la cooperativa, esto lo hacen mediante los medios de comunicación que más lo utilizan (teléfono, revistas, folletos, internet).

Según el autor Andrade lo define a la comunicación interna como un conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados,

⁶ www.jardinazuayo.fin.ec



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

integrados y motivados para contribuir con su trabajo a logro de los objetivos organizacionales. (17)

Los autores (Arizcuren, et al 19) lo definen a la comunicación interna como “un fenómeno que ocurre en todas las organizaciones, ya sea de forma natural o intencionada. Se trata de un conjunto de pautas que determinan la relación entre todas las personas y grupos que componen las organizaciones”.

Dentro de la cooperativa la comunicación juega un papel muy importante ya que se aplica el proceso de la retroalimentación. De esa manera todos podemos opinar de una u otra forma y así mejorar cada vez más la información que existe entre los integrantes de la organización.

Uno de los autores como Soto nos dice que la comunicación interna es responsabilidad y compromiso de todos los colaboradores de una empresa y debe ser participativa (...) La comunicación Interna es muy importante puesto que:

- Permite el conocimiento y la coordinación de actividades entre las distintas áreas de la empresa.
- Fortalece la interacción y participación activa de todo el personal de la empresa.
- Incentiva el trabajo en equipo a través de las distintas relaciones, que se establecen entre las áreas.
- Crea ambientes propicios que ayudan a mejorar las condiciones físicas y humanas del trabajador, gracias a la participación y a la integración.
- Permite crear un ambiente favorable para gestionar el cambio en la empresa. (45-46)

Hay que tener en cuenta que una buena comunicación interna tiene que garantizar un buen sistema de participación que involucre a todos los integrantes de la COACJA.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

La Comunicación Interna está siendo reconocida por las empresas que la aplican como “un factor clave para la rentabilidad y un aliado para conseguir sus objetivos estratégicos en situaciones de cambio”. (Serrano 1)

La Cooperativa para fortalecer la participación trabaja constantemente en los siguientes canales de comunicación: boletines, revistas, correo electrónico, correo postal, teléfono, tablón de anuncios, reuniones, internet, asambleas generales y el canal más importante que se da es la comunicación directa y personal, esto es, tanto para los empleados como para los socios.

1.6.- La Comunicación Externa

Andrade nos dice que la comunicación externa “es el conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios”. (17)

La distinción entre comunicación interna y externa en una organización viene establecida por el tipo de público al que se dirigen. La comunicación externa está dirigida principalmente a la comunicación con los medios de comunicación, accionistas, clientes, proveedores, instituciones oficiales, etc. En definitiva, es la imagen que la empresa proporciona a los distintos públicos externos, que forman parte del entorno de la organización. (Aguilar 223)

De igual manera podemos decir que la comunicación externa en la cooperativa sirve para dar a conocer a todas las personas sobre los servicios que ofrece y así poder posicionarse mejor en el mercado. Aquí se da mayor importancia y preferencia a los socios/as ya que ellos son los dueños/as de la COACJA.

Sin embargo Sandoval dice que es común ver que la comunicación externa tiene, en muchas organizaciones, más importancia que la comunicación interna, se le da más relevancia a los públicos externos, que son los que generan ganancias al consumir el producto o servicio que ofrecen, que a los empleados que forman la organización. (121)

Para la COACJA la comunicación externa es la que emite mensajes a sus socios ya que su mayor atención está centrada en ellos, mediante los medios



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

de comunicación que utiliza la cooperativa (folletos, videos, afiches, revistas) se informan de todo lo que se realiza.

De esta manera se puede ir mejorando la relación comunicativa que existe con los beneficiarios de la cooperativa.

1.7.- ¿Qué es una agenda de medios?

Según Sabada y Virgili nos da a conocer unos buenos conceptos sobre la agenda de medios entre estos están los siguientes:

- En su sentido etimológico, agenda significa *las cosas que se han de hacer*. Agendas políticas, agendas públicas y agendas de los medios se componen de asuntos que, de algún modo, son cuestiones por resolver. De ahí la importancia de que un tema esté presente en la agenda, puesto que su mera presencia marca prioridad de intereses: lo que aparece en la agenda tiene preferencia sobre lo que no está.
- Las agendas recogen el juego de los agentes sociales en la arena pública. Aunque cada agenda mantiene su propia estructura y dinámica, las tres mantienen una estrecha relación.
- Por un lado, existe una alimentación recíproca de cuestiones en las que convergen los intereses de todas ellas. Por otro lado, hay una competencia para conseguir que las proposiciones que cada una tiene por fundamentales, lo sean también para el resto de los actores públicos (189).

Por lo tanto D'Adamo et al, nos habla de la agenda como: "Un conjunto de temas (Issues) que se comunican ordenados en una jerarquía de importancia en un particular momento en tiempo. Issue o tema de la agenda: un problema social. A menudo conflictivo, que ha recibido cobertura mediática." (123)

En términos definitivos podemos decir que la primera agenda de medios que se puede hacer es la que vamos creando nosotros mismos con nuestra propia experiencia periodística o comunicacional, puesto que brindará información de los principales personajes del medio.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Al construir una agenda debemos primeramente seleccionarlo, es decir dependiendo de lo que se dedica la organización, en este caso la COACJA busca informar a los socios en distintos medios de comunicación, analizando anualmente los medios que más utilizan las personas, esto es mediante encuestas, de esa manera su tarea es informar y ofrecer sus servicios.

1.8.- Cooperativa Jardín Azuayo

1.8.1.- Reseña Histórica de la Cooperativa

El 29 de marzo de 1993 se produjo, en la provincia del Azuay, el desastre de la Josefina. Los habitantes de Paute, cantón ubicado a 42 km. de la ciudad de Cuenca, soportaron en improvisados campamentos los efectos perniciosos de la catástrofe, pero ello también sirvió para que el pueblo piense colectivamente su presente y su futuro. La crisis desatada con La Josefina fue al mismo tiempo la oportunidad de un pueblo que se negó a ser damnificado y decidió recobrar lo perdido, decidió transformar la vida, sus relaciones sociales y económicas hacia una situación incluyente, democrática, justa.⁷

Ese es el origen de la Cooperativa Jardín Azuayo, un proyecto social y económico que surge de las necesidades y propuestas de un pueblo organizado.

Así mismo el 04 de Octubre del 2004 se crea una sucursal en el cantón San Fernando, antes de su creación existía una cooperativa Unión para el Progreso, formado por un grupo de comerciantes de ese lugar, pidieron la asesoría al Economista Paciente Vázquez⁸, pero al ver que no tenían posibilidades no los ayudo.

Sin embargo al poco tiempo con el apoyo del mismo economista instalaron la cooperativa en ese cantón. El Presidente General y Presidente del Consejo de Administración de la COACJA es el Padre Hernán Rodas y la Presidenta de la sucursal en San Fernando es la Señora Norma Criollo.

⁷ <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/index.php/quienes-somos/6-historia>

⁸ Coordinador General de la COACJA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

En la actualidad el ahorro de más de 200.000 socios se transforma en créditos que benefician a nuestras comunidades en las 5 provincias donde opera Jardín Azuayo: Azuay, Cañar, Morona Santiago, El Oro y Loja. Los créditos cooperativistas son una herramienta que asegura que los recursos sean reinvertidos en las mismas localidades donde se generan.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo es un instrumento de desarrollo de los pueblos en el sur del Ecuador, que ha robustecido a las economías populares a través de una ética de servicio, de solidaridad, de apoyo mutuo, con educación, con procesos de buen gobierno, hacia la vida digna de todas y todos.⁹

Pienso que somos nosotros los que decidimos donde guardar nuestros ahorros, debemos velar siempre por el bienestar de nuestras familias. Y al decidir dónde guardamos nuestro dinero tiene que ver con el compromiso del desarrollo de nuestros pueblos.

Jardín Azuayo “es una cooperativa que es parte de la economía popular y solidaria, parte del desarrollo local, de la búsqueda del Buen Vivir por eso apoya las finanzas personales, familiares y comunitarias” (Módulo 8: Finanzas personales, familiares y comunitarias 2).

La COACJA busca democratizar los servicios financieros para que éstos lleguen a todos/as, en especial a quienes están marginados para que generen economías de trabajo, motiven el ahorro, a la inversión y tengan un valor agregado no solo económico sino a la vez un valor social, cultural, ecológico, político, generacional para un Buen vivir, todo esto exige, actuar para aprender para constituir otra forma de vivir.

Podemos hacer una distinción entre un banco y una cooperativa: un banco es una sociedad de capitales donde los dueños son unos pocos que buscan ganancias con la venta de sus productos financieros. Mientras que una

⁹ www.jardinazuayo.fin.ec



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

cooperativa es una sociedad de personas donde los dueños somos todos/as, sin lucrar de la necesidad de los servicios financieros que presta la cooperativa.

Al ser parte de una cooperativa, ingresamos en una gran familia que busca la confianza y que confía en sus socias y socios, esa confianza se expresa en que una persona:

- Entrega información sobre quién es y sus actividades.
- Aporta al fondo común, adquiere su libreta.
- Fortalece a la capitalización de la Cooperativa al recibir algunos servicios.
- Confía sus ahorros en la Cooperativa y es puntual en sus obligaciones de crédito.
- Asiste a las asambleas, pregunta, participa, propone.
- Acepta voluntariamente con ánimo cooperativista si la asamblea le elige para un cargo directivo.
- Participa en los procesos de formación y educación cooperativa.¹⁰

Lo que hoy identifica a la cooperativa son los estados financieros, la confianza, el trato, cercanía, atención, comunicación e información, capacitación, participación, relación con la comunidad, alianzas estratégicas y sostenibilidad financiera.

Jardín Azuayo no hace Marketing, promueve la confianza, y de esa manera se compromete con la comunidad a trabajar tanto en los siete principios cooperativistas como en los valores (Solidaridad, democracia, transparencia, compromiso, honestidad, fidelidad, respeto al medio ambiente) que posee la cooperativa.

En el módulo 5: Finanzas Cooperativas nos da a entender que: "Una sociedad de capitales excluye, deja fuera a quienes no tienen cómo pagar un servicio. La sociedad de las personas, incluye, permite que todas y todos podamos tener los servicios financieros y alcanzar nuestro Buen Vivir" (2).

¹⁰ Ibíd 7



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

La COACJA no discrimina a nadie, trata a todos como lo que son, PERSONAS, seres humanos, ser socio de la cooperativa es formar parte de una familia en la que se puede confiar.

1.8.2.- La Unidad de Comunicación de la Cooperativa

La comunicación adecuada es parte fundamental del trabajo cooperativo y la forma en cómo nos comunicamos refleja la esencia misma de la institución. Jardín Azuayo no publicita sus servicios ya que su propósito no es lucrar sino aportar al desarrollo comunitario, personal y crear ciudadanía, fomentando el trabajo comunitario. Una parte fundamental de comunicación de la COACJA es y será la comunicación personal.

La Unidad de Comunicación con los siguientes lineamientos permite guiarnos de manera adecuada en el trato con los medios y la prensa de tal forma que contribuyamos a fomentar positivamente la imagen de la Cooperativa en las distintas comunidades y localidades.

Los lineamientos generales de la Unidad de Comunicación:

- Tiene por misión velar por la identidad de la Cooperativa a través de la correcta administración de su imagen, comunicar adecuadamente las propuestas estratégicas de la Cooperativa y contribuir en la difusión de los principios y valores cooperativistas.
- Es la unidad responsable de establecer dirigir y supervisar las políticas de atención a medios.
- La Unidad de Comunicación de la Cooperativa coordinará directa o indirectamente a través de los voceros o portavoces locales, la emisión de información a los medios en cada localidad.
- La Unidad de Comunicación de la Cooperativa proporcionará el apoyo técnico y las capacitaciones necesarias para los voceros y las Comisiones de Comunicación de cada localidad.
- Las acciones comunicativas han de ser siempre acordes con las acciones reales de la Cooperativa, pues de otro modo se caería en la incongruencia lo cual perjudicará enormemente a la Cooperativa.
- Todos los mensajes emitidos por la Cooperativa deberán ser elaborados teniendo en cuenta los códigos culturales de la localidad a la cual están



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

dirigidos y estar en total coherencia con los valores y principios cooperativistas, así como con la filosofía de la cooperativa.

- La Unidad de Comunicación de la Cooperativa y los voceros de cada una de las oficinas deberán participar en la medida de lo posible, en foros, reuniones y eventos relacionados con el cooperativismo.
- Los voceros o portavoces de cada localidad tendrán acceso a Internet e Intranet y se les entregará una cuenta de correo oficial así como un usuario para el Intranet.
- La Unidad de Comunicación de la Cooperativa será la encargada de preservar y actualizar permanentemente una base de datos de medios e instituciones de todas las localidades donde la Cooperativa tiene injerencia, a partir de los insumos recibidos desde cada una de las oficinas.¹¹

Para concluir se puede decir que la Comunicación Cooperativa es una comunicación que está al servicio de las personas, es distinta a la comunicación ligada al mercado. La COACJA tiende a desarrollar y construir modelos de comunicación propios que logren abarcar la diversidad cultural y étnica de nuestra sociedad. Al construir estos modelos de comunicación se está promoviendo espacios de diálogo donde todas y todos tengamos la posibilidad y el derecho de ser escuchados y escucharnos.

1.8.3.- Evaluación de los Canales de la Comunicación de la COACJA 2012

El Departamento de Comunicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, durante el último trimestre del año 2012, dando cumplimiento al Plan Operativo Anual (POA), realizó la evaluación de los canales de comunicación que posee la institución para mantener informado a nuestros socios. Se evaluó el programa radial “Tejedores de Esperanza”, el boletín “Sembrando Esperanza”, página web, pantallas y la señalética de las oficinas. Para esto se han realizado 100 encuestas en cada una de las 29 oficinas de la ciudad de Cuenca y 30 encuestas en las dos ventanillas que tiene Jardín Azuayo en su sede principal (Paute).¹²

¹¹ Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, Departamento de Comunicación.

¹² Ibíd 11



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

El total de encuestas realizadas ascienden a 3060 persona que llegaban a las distintas oficinas y ventanillas de la Cooperativa, determinando los siguientes resultados:

- ✓ De las personas encuestadas el 61% son de sexo masculino, la diferencia corresponde al sexo femenino; así también se observó que la mayoría de encuestados mantienen edades comprendidas entre 21 y 50 años (79%).
- ✓ El 98% de personas encuestadas saben leer y escribir.
- ✓ El 54% de los encuestados radican en comunidades o parroquias, en tanto que el 46% viven en áreas urbanas.
- ✓ En lo que respecta a escuchas de radios, determinamos que en la mayoría de localidades, las personas prefieren escuchar este medio de comunicación en las mañanas, de lunes a viernes.
- ✓ De las personas consultadas, el 58% escucha el programa radial “Tejedores de esperanza”, recalcando que existe localidades dónde las escuchas son numerosas, por otro lado se determinó que el 42% de personas no han escuchado el programa, siendo éste un indicador que evidencia la necesidad de fortalecer y difundir este espacio de comunicación.
- ✓ La página Web www.jardinazuayo.fin.ec, presenta una subutilización por los socios y se recomienda al Departamento de Comunicación, realizar mayor énfasis en la difusión de la web con banners, cuñas radiales, videos, boletín, entre otros.

De todas maneras cabe señalar que esta situación podría deberse a la brecha tecnológica y al franco desconocimiento del uso del internet.¹³

Mediante los gráficos podemos observar que en la sucursal de San Fernando, la radio, los días y el horario que más escuchan normalmente es la 96.1 de lunes a viernes en las mañanas. Así mismo que el 55% han escuchado el programa Tejedores de esperanza en la radio y el 45% no escuchan. Por último la mayor parte de las personas encuestadas, es decir un 82% no han leído el Boletín informativo sembrando esperanza y el 18% si lo han leído.

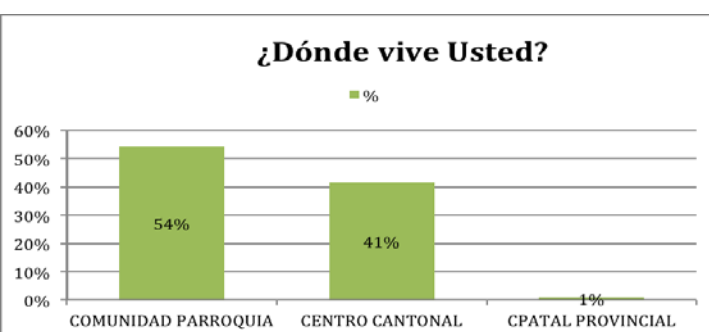
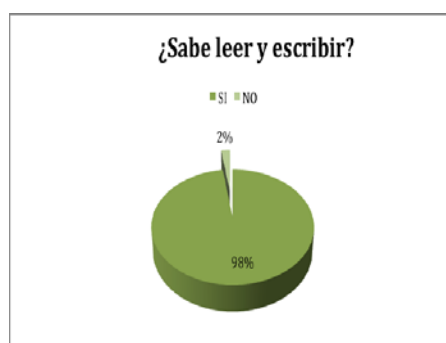
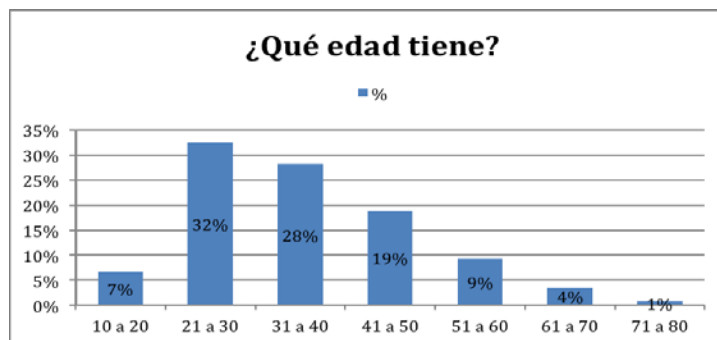
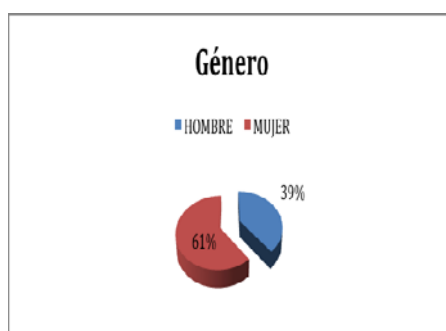
¹³ Ibíd Departamento de Comunicación



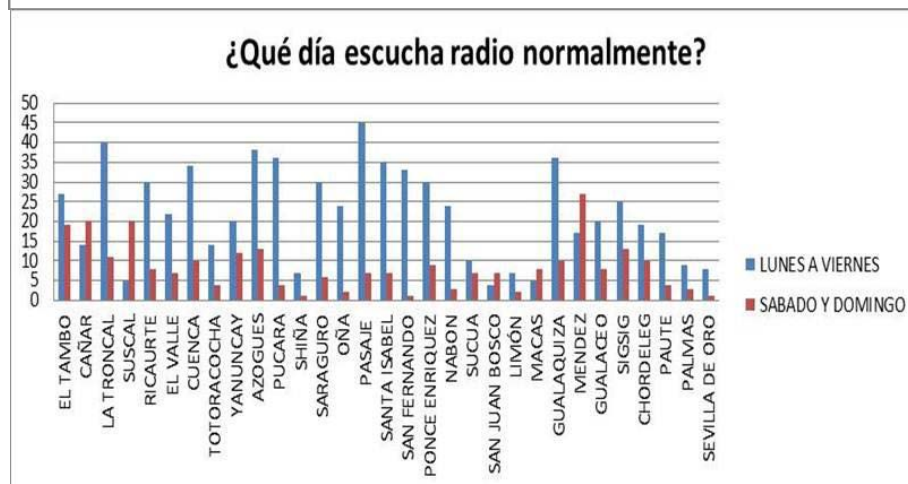
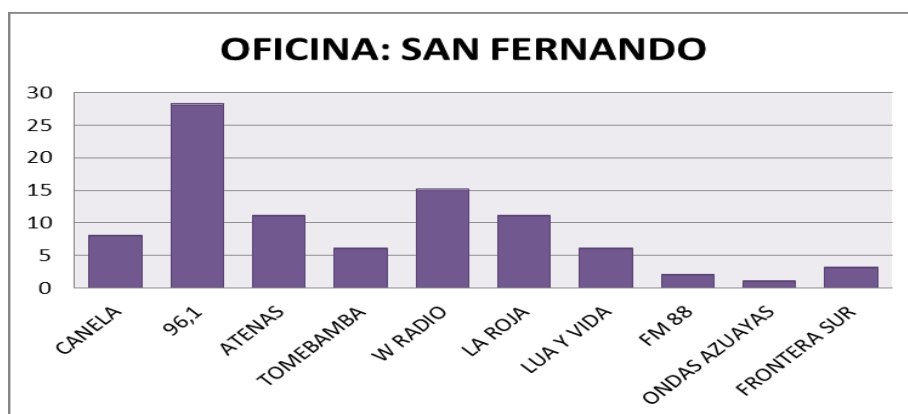
UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

ANEXOS Nº 1



¿QUÉ RADIO ESCUCHA NORMALMENTE?



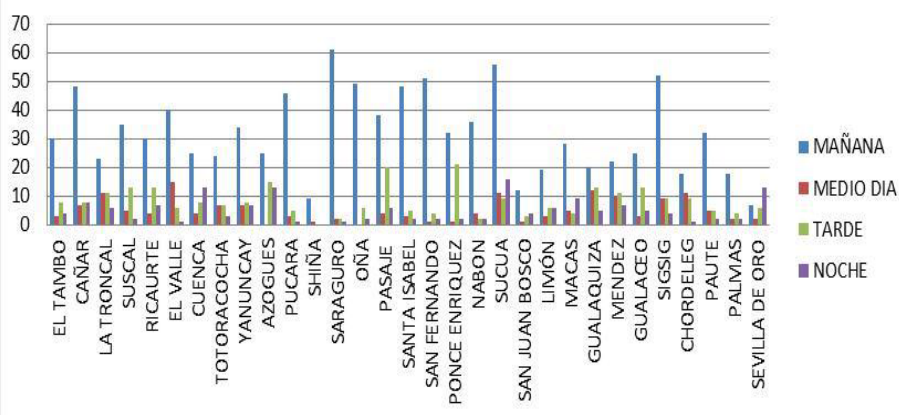
AUTORA: NORMA GRACIELA DUTASACA ROCHE



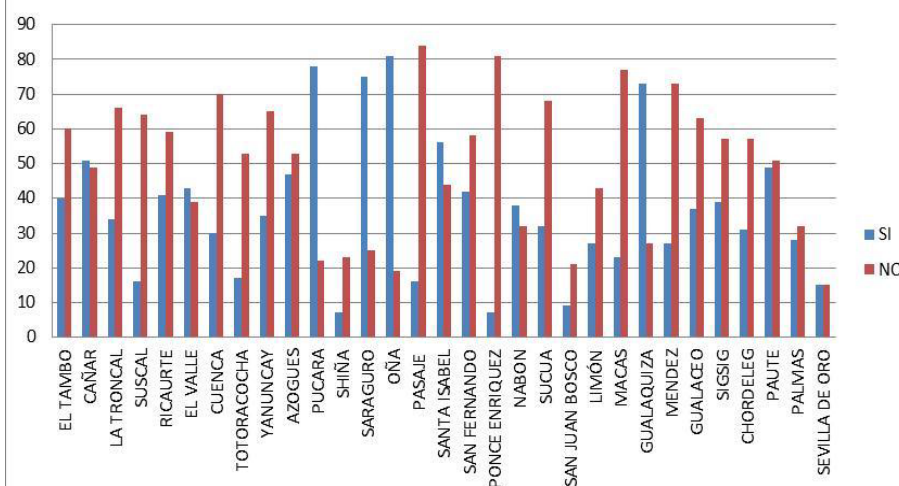
UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

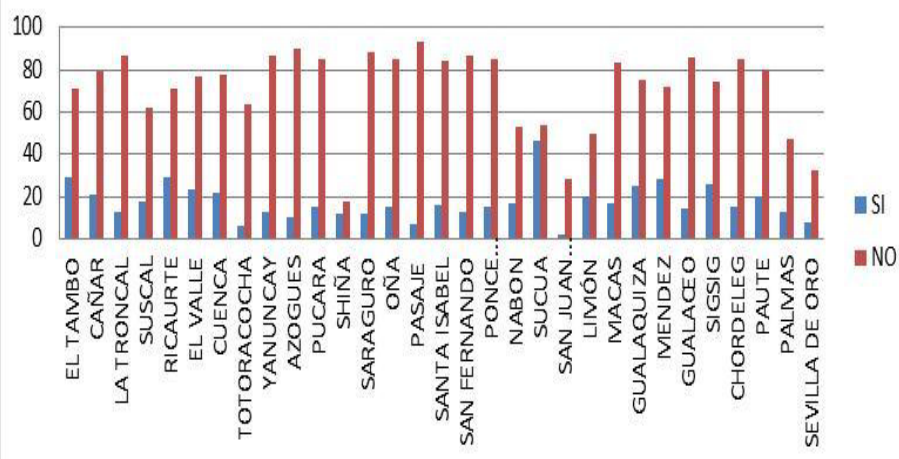
¿A qué hora escucha la radio normalmente?



¿Ha escuchado el programa Tejedores de Esperanza en la radio?



¿Usted ha leído el boletín Cooperativo Sembrando Esperanza?





UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

De ésta manera se puede observar un diagnóstico importante, mismo que servirá para: corregir errores, y mejorar los canales de comunicación para este año 2013, de hecho la Unidad de comunicación ya están trabajando en ello con el objetivo de mantener informados a los socios sobre la labor de la cooperativa y así ampliar a la ciudadanía en general los mensajes educomunicativos cooperativistas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

CAPITULO II

MARCO METODOLÓGICO - PROPUESTA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

2.1 Diseño de la Investigación

Para realizar esta investigación se utilizó dos cuestionarios destinados el uno al pueblo en general y el otro al personal que labora en la COACJA. Este trabajo acoge el enfoque crítico propositivo de carácter cuanto-cualitativo.

Luego de realizadas las encuestas correspondientes, esta modalidad permitió obtener resultados que facilitaron conocer de forma cuantitativa porque se recabará información que será sometido al análisis estadístico. Cualitativo porque estos resultados estadísticos pasaran a la criticidad con soporte del marco teórico.

2.2 Métodos, Técnicas e instrumentos de investigación

Los métodos de investigación a aplicar en el presente trabajo son el descriptivo, analítico, sintético y estadístico, que permitirá explicar y analizar el objeto de la investigación.

Las técnicas utilizadas en este trabajo son: la técnica documental que permite la recopilación de información mediante libros, revistas, módulos, textos, Internet, en bibliotecas o donde guarden este tipo de información que se necesitó. La observación directa del contexto en que se desarrollara la investigación de campo y la encuesta con el cuestionario para el público en general y el personal que labora en la cooperativa que han sido previamente elaborados y aprobados.

2.3 Contexto

La Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo motivo de esta investigación es una sucursal que se encuentra en el sector urbano perteneciente al cantón San Fernando, Provincia del Azuay, se la puede localizar en las calles Sucre y Diez de Agosto, Frente al Parque Central. El personal de la cooperativa está



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

conformada por 5 empleados: 2 cajeros, 1 de créditos, 1 de Coordinador general y 1 de limpieza.

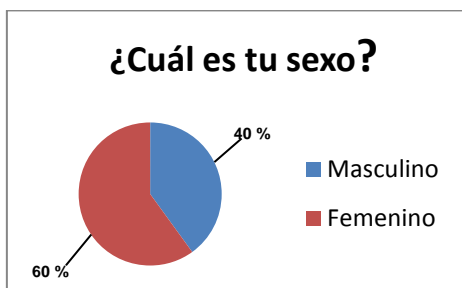
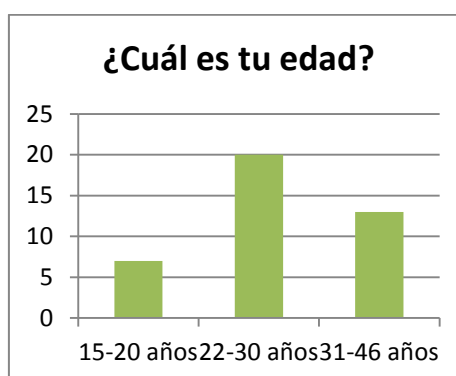
La persona que está encargada de Coordinar esta sucursal es la Economista Mónica Giñín y el Coordinador de la zona Jubones¹⁴ es el Economista Ronald Ordoñez.

2.4 Población y Muestra

En esta investigación fueron encuestadas al azar 40 personas entre 20 y 50 años de edad, en el centro del cantón San Fernando y se entrevistó a 6 empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo.

Datos estadísticos en la edad y sexo de la muestra realizada en la investigación.

¿Cuál es tu edad?	Frecuencia	Porcentaje
15-20 años	7	18 %
22-30 años	20	50 %
31-46 años	13	32 %
TOTAL	40	100 %



¿Cuál es tu sexo?	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	16	40 %
Femenino	24	60 %
TOTAL	40	100 %

¹⁴ En la zona Jubones integran los siguientes cantones: San Fernando, Santa Isabel, Oña, Nabón, Pasaje, Saraguro, Ponce Enríquez y Pucará.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

2.5 Recursos:

2.5.1 Humanos: Público en general y empleados de la cooperativa

2.5.2 Institucionales: Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo del cantón San Fernando y Universidad Estatal de Cuenca.

2.5.3 Materiales: Cuestionarios y lápices.

2.5.4 Económicos: Copias de cuestionarios: (\$ 4,00)

2.6 Procesamiento y análisis

Durante el proceso de investigación de campo al comenzar se les aclaró detenidamente a los encuestados y se les aclaró dudas e inquietudes, para que no tengan problema al momento de contestar el cuestionario. Luego se hizo una revisión crítica de la información recogida, se procedió realizar una tabulación, además de cuadros y gráficos, y por último un estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

2.7 Resultados obtenidos de las entrevistas

Encuesta dirigida a 40 personas en el centro del cantón San Fernando.

Objetivo.- Obtener información sobre los conocimientos que tiene la comunidad de la cooperativa y de la comunicación Organizacional.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

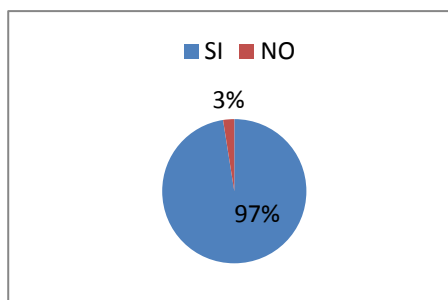
ANEXO Nº 1

Pregunta # 1

¿Conoce usted la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

GRÁFICO Nº 1 – Conocimiento de la Cooperativa

Porcentaje	SI	NO	TOTAL
	39	1	40
%	97%	3%	100%



Elaborado por: Norma Dutasaca.

Fuente: 40 personas del cantón San Fernando.

Análisis e interpretación.

En relación a cuantos conocen la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de los 40 encuestados, 39 personas que corresponde al 97 % indican que si conocen la Cooperativa; de 1 persona que corresponde al 3 % manifiesta que no conoce la Cooperativa.

Observamos que de las personas encuestadas en el cantón San Fernando un porcentaje alto conoce de la existencia de la COACJA mientras que un menor porcentaje indica que no conoce la Cooperativa. Esto refleja una buena imagen y estrategias comunicacionales que utiliza esta institución para dar a conocer los servicios que presta.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

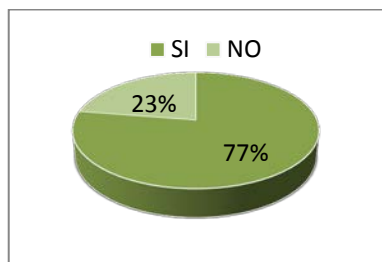
Fundada en 1867

Pregunta # 2

¿Conoce los servicios que brinda la Cooperativa?

GRÁFICO N° 2 – Conocimiento de los servicios

Porcentaje	SI	NO	TOTAL
	31	9	40
%	97%	3%	100%



Elaborado por: Norma Dutasaca.

Fuente: 40 personas del cantón San Fernando.

Análisis e interpretación.

De las 39 personas encuestadas que conocen de la existencia de la Cooperativa, treinta y una personas (97 %) conocen de los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y nueve personas no conocen (3%).

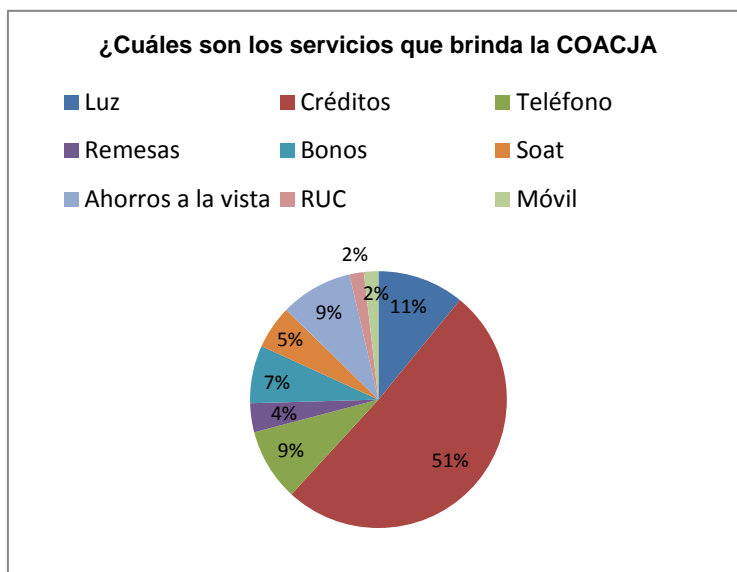
Del análisis de los resultados obtenidos se concluye que la mayoría de las personas encuestadas conocen los servicios que brinda la Cooperativa y en un porcentaje menor señalan que no los conocen. Esto corresponde a la excelente promoción y publicidad que existe en la institución antes mencionada.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

GRÁFICO Nº 2.1 – Servicios que brinda la Cooperativa



Elaborado por: Norma Dutasaca.

Fuente: 40 personas del cantón San Fernando.

Análisis e Interpretación

De las 39 personas que conocen los servicios que presta la cooperativa están los siguientes:

Luz: 6 personas (11%) **Créditos:** 28 personas (51%)

Teléfono: 5 personas (9%) **Remesas:** 2 personas (4%)

Bonos: 4 personas (7%) **Soat:** 3 personas (5%)

RUC: 1 persona (2%) **Móvil:** 1 persona (2%)

Ahorros a la vista: 5 personas (9%)

En relación a los servicios que conocen las personas encuestadas podemos observar que una misma persona conoce varios servicios que brinda la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo. Un porcentaje alto conoce los servicios de créditos, un porcentaje medio bajo conocen los servicios de luz,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

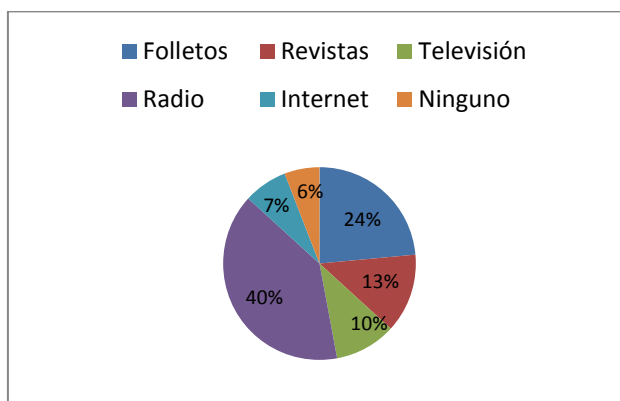
teléfono, remesas, bonos, Soat, ahorros a la vista y un porcentaje bajo conocen los servicios de Ruc y Móvil.

Para las personas encuestadas manifestaron que uno de los servicios más conocidos es el de créditos.

Pregunta # 3

¿En qué medio de comunicación a escuchado los servicios de la Cooperativa?

GRÁFICO Nº 3 – Tipos de medios



Elaborado por: Norma Dutasaca.

Fuente: 40 personas del cantón San Fernando.

Análisis e interpretación.

En relación a que medios de comunicación han escuchado los servicios que presta la cooperativa de los 40 encuestados, 16 personas (24%) se han enterado mediante los folletos, 9 personas (13%) han leído mediante revistas, 7 personas (10%) han visto televisión, 27 personas (40%) han escuchado mediante la radio, 5 personas (7%) han observado en Internet, 4 personas no se han enterado en ningún medio los servicios que presta la COACJA. Podemos observar que la misma persona encuestada ha escuchado en diferentes medios de comunicación los servicios que presta de la institución.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

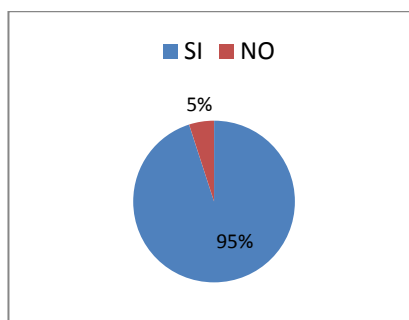
Del análisis de los resultados obtenidos se concluye que en un porcentaje alto de las personas encuestadas consideran que la forma en que se han informado de los servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo es a través de los medios de información radial.

Pregunta # 4

¿Le gustaría invertir sus ahorros en la Cooperativa?

GRÁFICO N° 4 – Invertir sus ahorros

Porcentaje	SI	NO	TOTAL
	38	2	40
%	95%	5%	100%



Elaborado por: Norma Dutasaca.

Fuente: 40 personas del cantón San Fernando.

Análisis e interpretación.

De las 40 personas encuestadas les gustaría invertir sus ahorros en la cooperativa: 38 personas, que corresponden al (95%), mientras que 2 personas que corresponden al (5%) no.

Por lo que podemos observar que existe una buena demanda de clientes en la institución.



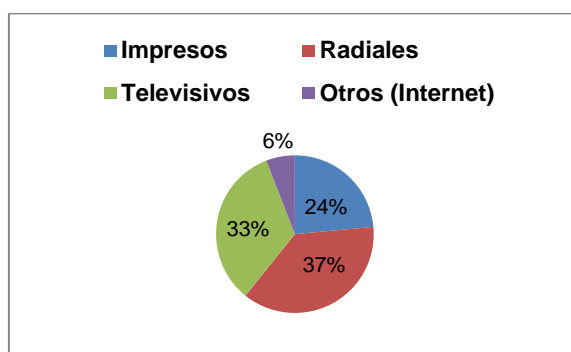
UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Pregunta # 5

¿A través de qué medios le gustaría recibir información de la Cooperativa?

GRÁFICO N° 5 – Medios para recibir información



Elaborado por: Norma Dutasaca.

Fuente: 40 personas del cantón San Fernando.

Análisis e interpretación.

En cuanto a través de qué medios le gustaría recibir información de la Cooperativa, los 40 encuestados respondieron de la siguiente manera: 12 personas (24%) señalan que a través de medios impresos, 19 personas (37%) a través de medios radiales, 17 personas (33%) a través de medios televisivos y de 3 personas (6%) a través de otros medios como internet.

Del análisis de los resultados obtenidos se concluye que la mayoría de las personas encuestadas les gustaría recibir información de la COACJA a través de los medios radiales, televisivos e impresos, mientras que en un mínimo porcentaje señalan que les gustaría recibir la información a través de otros medios como el internet.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

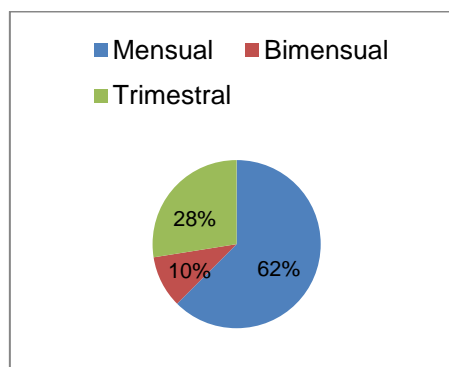
Fundada en 1867

Pregunta # 6

¿Con que frecuencia le gustaría recibir esta información?

GRÁFICO Nº 6 – Frecuencia para recibir información

Porcentaje	Mensual	Bimensual	Trimestral	TOTAL
	25	4	11	40
%	62%	10%	28%	100%



Elaborado por: Norma Dutasaca.

Fuente: 40 personas del cantón San Fernando.

Análisis e Interpretación

De las 40 personas encuestadas en relación con qué frecuencia les gustaría recibir información de los servicios que brinda la cooperativa 25 personas que corresponde al (62%) dijeron que mensualmente, 4 personas que corresponde al (10%) bimensual y 11 personas que corresponde al (28%) trimestral.

Como podemos observar del análisis de los resultados obtenidos se resume que la mayoría de las personas encuestadas les gustaría recibir información de los servicios que brinda la COACJA mensualmente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

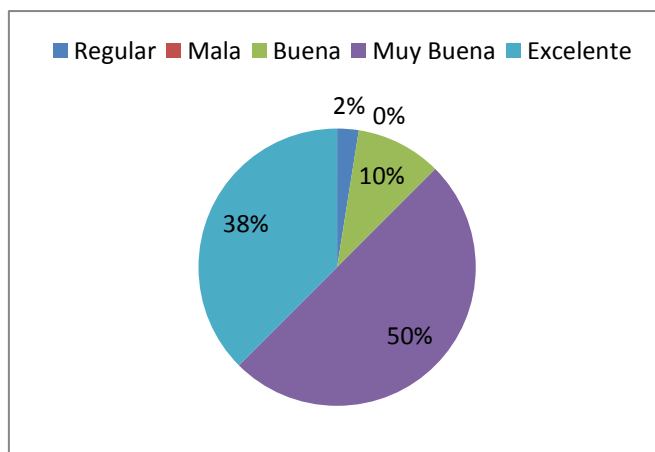
Fundada en 1867

Pregunta # 7

¿Al escuchar Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, cómo la valoraría?

Porcentaje	Regular	Mala	Buena	Muy buena	Excelente	TOTAL
	1	0	4	20	15	40
%	2%	0%	10%	50%	38%	100%

GRÁFICO Nº 7 Como lo valoraría a la COACJA



Elaborado por: Norma Dutasaca.

Fuente: 40 personas del cantón San Fernando.

Análisis e Interpretación

De las 40 personas encuestadas en relación a cómo lo valorarían a la COACJA 1 persona que corresponde al (2%) dijo que buena, ninguna persona lo valoró como mala, 20 personas que corresponden al (50%) dijeron muy buena y 15 personas que corresponde al (38%) dijeron que excelente.

Como podemos observar del análisis de los resultados obtenidos se resume que la mayoría de las personas encuestadas valoró a la cooperativa como muy buena.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

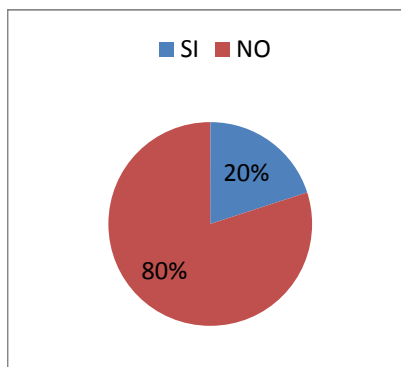
Fundada en 1867

Pregunta # 8

¿Sabe usted qué es la Comunicación Organizacional en una Cooperativa?

GRÁFICO Nº 8 - Comunicación Organizacional

Porcentaje	SI	NO	TOTAL
	8	32	40
%	20%	80%	100%



Elaborado por: Norma Dutasaca.

Fuente: 40 personas del cantón San Fernando.

Análisis e Interpretación

De las 40 personas encuestadas en relación a si saben lo que es la comunicación organizacional en una cooperativa 8 personas que corresponde al (20%) dijeron que si, mientras que 32 personas que corresponde al (80%) desconocen su significado.

Como podemos observar del análisis de los resultados obtenidos se resume que la mayoría de las personas no conoce lo que es la Comunicación Organizacional. Por lo que es necesario fortalecer de manera inmediata el significado de este tema a través de los medios de información.



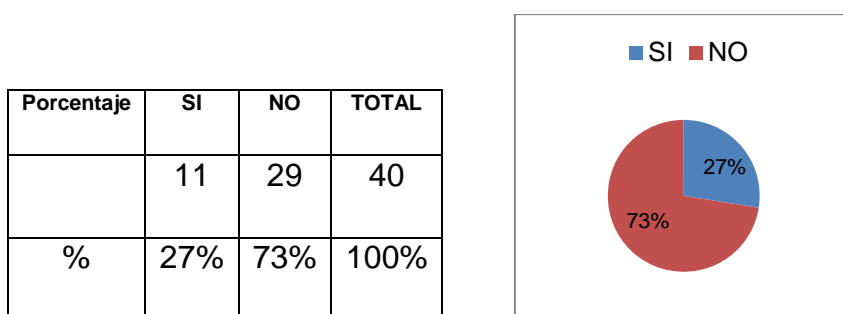
UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Pregunta # 9

¿Conoce usted de qué se trata la comunicación interna y comunicación externa en la Cooperativa Jardín Azuayo?

GRÁFICO N° 9 - Comunicación Interna y Comunicación Externa



Elaborado por: Norma Dutasaca.

Fuente: 40 personas del cantón San Fernando.

Análisis e Interpretación

De las 40 personas encuestadas en relación a si saben lo que es la comunicación interna y comunicación externa en la COACJA, 11 personas que corresponde al (27%) dijeron que si conocen, 29 personas que corresponde al (73%) desconocen su significado.

Como podemos observar del análisis de los resultados obtenidos se resume que la mayoría de las personas no conoce lo que es la Comunicación Interna y Comunicación Externa en la cooperativa. Por lo que es necesario fortalecer de manera inmediata el significado de este tema a través de los medios de información.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

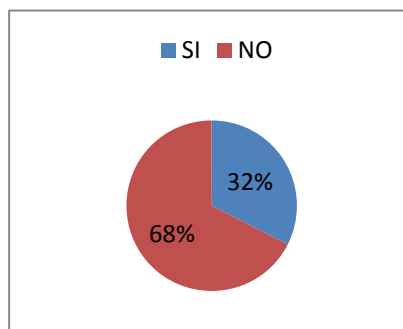
Fundada en 1867

Pregunta # 10

¿Sabe usted para qué sirve una agenda de medios?

GRÁFICO N° 10 – Agenda de Medios

Porcentaje	SI	NO	TOTAL
	13	27	40
%	32%	68%	100%



Elaborado por: Norma Dutasaca.

Fuente: 40 personas del cantón San Fernando.

Análisis e Interpretación

De las 40 personas encuestadas en relación a si saben para qué sirve una agenda de medios, 13 personas que corresponde al (32%) dijeron que si conocen y 27 personas que corresponde al (68%) no conocen para que sirven una agenda de medios. Del análisis de los resultados obtenidos se resume que es necesario fortalecer de manera inmediata el significado de este tema a través de los medios de información.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

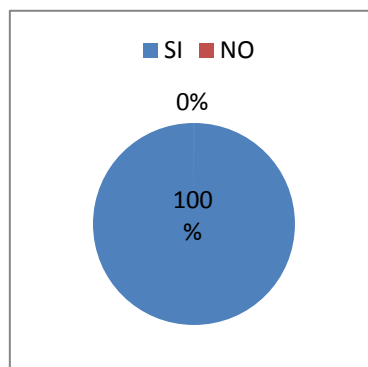
Fundada en 1867

Pregunta # 11

¿Le gustaría que en las asambleas generales se hablara sobre temas importantes con respecto a la comunicación que maneja la cooperativa?

GRÁFICO N° 11 – Temas sobre la Comunicación

Porcentaje	SI	NO	TOTAL
	40	0	40
%	100%	0%	100%



Elaborado por: Norma Dutasaca.

Fuente: 40 personas del cantón San Fernando.

Análisis e Interpretación

De las 40 personas encuestadas en relación a si les gustaría qué en las asambleas generales se hablara sobre temas importantes con respecto a la comunicación, todas respondieron que si les gustaría, correspondiendo a un 100%.

Como podemos observar del análisis de los resultados obtenidos se resume que un alto porcentaje de personas si les gustaría que se hablara de comunicación en las asambleas que realiza la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo. Esto corresponde a un gran entusiasmo por parte de las personas encuestadas para saber temas de comunicación.

Entrevista estructurada con cuestionario dirigida a cinco directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

ANEXO N° 2

Objetivo.- Analizar la comunicación organizacional, comunicación interna, comunicación externa y agenda de medios de la Cooperativa Jardín Azuayo del cantón San Fernando.

Primeramente se les pregunto el cargo que tienen en la COACJA. Dos personas son cajeros hombre y mujer, una persona como oficial de créditos, una persona como coordinadora de la oficina y una persona como auxiliar de limpieza.

Sobre las preguntas realizadas al personal de la Cooperativa, la mayoría de ellos coinciden en las respuestas que a continuación se detalla.

¿Qué tanto usted conoce sobre la Cooperativa Jardín Azuayo?

Entre todos los encuestados la mayoría coincidieron que saben poco sobre la cooperativa, mientras que una persona contesto que sabe mucho de la institución.

¿Dónde se creó la Cooperativa Jardín Azuayo?

Todos los empleados contestaron que la Cooperativa Jardín Azuayo se creó en el cantón Paute.

¿En qué año se creó la COACJA en San Fernando?

En cuanto al año en que se creó la cooperativa en San Fernando todos contestaron que en el año 2004.

Mediante un ejemplo. ¿Qué es para usted la comunicación interna y comunicación externa de la cooperativa?

Comunicación Interna.- Es la comunicación que se da dentro de la cooperativa entre compañeros. Como también mediante el correo electrónico.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Comunicación Externa.- Es la comunicación que se da entre organizaciones, clientes y autoridades gubernamentales.

¿Qué es para usted una agenda de medios?

Entre los 5 encuestados 3 empleados dijeron que la agenda de medios es una forma de clasificar la información que se va a difundir y mediante ella convoca a reuniones. Los 2 empleados dijeron que desconocían su significado.

¿Cree usted que es necesario conocer a profundidad lo que significa la Comunicación Organizacional en una institución?

Todos los encuestados coincidieron que si es necesario conocer la comunicación organizacional.

¿Cómo está la comunicación con los demás empleados de la cooperativa?

La comunicación está bien entre los compañeros, mediante el diálogo se supera cualquier inconveniente que se presenta a diario, todos nos apoyamos y compartimos conocimientos y de esa manera podemos crecer intelectual y emocionalmente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

3.- Conclusiones y Recomendaciones

3.1.- Conclusiones

- Luego de haber realizado las encuestas a las 40 personas en el cantón San Fernando se ha determinado que en un alto porcentaje del 80% los encuestados afirman NO conocer el significado de comunicación Organizacional,
- Así mismo en un porcentaje alto el 73% de encuestados desconocen lo que es comunicación interna y externa y un 68% no saben para que sirve una agenda de medios. Sin embargo la COACJA a pesar de estar en funcionamiento 9 años en este cantón, se observa la falta de información que tienen los socios por parte de la institución sobre estos temas que son de vital importancia.
- Al finalizar las encuestas se pudo observar que todos los encuestados en un porcentaje del 100% si les gustaría que en las asambleas generales se hablara sobre temas de comunicación que maneja la cooperativa.
- Como solución a este problema de desconocimiento sobre la comunicación Organizacional: comunicación interna, comunicación externa y agenda de medios, se propone que se dé a conocer a toda la comunidad socia o no socia de la institución sobre estos temas que son de gran importancia, a continuación detallaré algunos temas que pueden ser apreciados por la cooperativa:

1.- Comunicación Organizacional en una Cooperativa

2.- Comunicación interna, ejemplos de la cooperativa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

- 3.- Comunicación externa, ejemplos de la cooperativa.
- 4.- Agenda de medios, como se da en la cooperativa.
- 5.- Comunicación y gestión
- 6.- Construir la identidad, comunicar la identidad
- 7.- Medios de comunicación que utiliza la COACJA para informar al socio.
- 8.- La Unidad de Comunicación de la Cooperativa Jardín Azuayo

- Estos temas de comunicación pongo a disposición de la Cooperativa Jardín Azuayo para que den a conocer a los socios en las asambleas generales que se realiza y de esa forma puedan obtener más conocimientos

3.2.- Recomendaciones

- Los temas que se pone a consideración a la COACJA entre los campos más recomendables sería la capacitación primeramente a los empleados y directivos de la institución, luego a los socios o posibles socios para que haya un mejor dialogo entre público interno y externo.
- Así mismo deben informar estos temas mediante los medios de comunicación como la radio y folletos ya que son los medios más utilizados por los encuestados.
- Sin embargo también se los puede informar mediante la televisión, las revistas y el internet para que así se cubra el 100% de socios y no socios con la cual la COACJA pueda tener éxito en su funcionamiento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

4.- Anexos

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ANEXO N° 1

OBJETIVO: Análisis de la comunicación organizacional; comunicación interna, comunicación externa y agenda de medios en la Cooperativa Jardín Azuayo del cantón San Fernando.

LEA Y MARQUE CON UNA X LA OPCIÓN QUE CONSIDERE CORRECTA.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: -----

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

SI () NO ()

2. ¿Conoce los servicios que brinda la Cooperativa?

SI () NO ()

Cuáles son: _____

3. ¿En qué medio de comunicación a escuchado los servicios de la Cooperativa?

Folletos () Revistas () Televisión () Radio () Internet () Ninguno ()

4. ¿Le gustaría invertir sus ahorros en la Cooperativa?

SI () NO ()

5. ¿A través de qué medios le gustaría recibir información de la Cooperativa?

Impresos () Radiales () Televisivos () Otros () -----

6. ¿Con qué frecuencia le gustaría recibir esta información?

Mensual () Bimensual () Trimestral ()

7. ¿Al escuchar Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, cómo la valoraría?

Regular () Mala () Buena () Muy Buena () Excelente ()

8. ¿Sabe usted qué es la Comunicación Organizacional en una Cooperativa?

SI () NO ()

9. ¿Conoce usted de qué se trata la comunicación interna y comunicación externa en la Cooperativa Jardín Azuayo?

SI () NO ()

10. ¿Sabe usted para qué sirve una agenda de medios?

SI () NO ()

AUTORA: NORMA GRACIELA DUTASACA ROCHE



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

11. ¿Le gustaría que en las asambleas generales se hablara sobre temas importantes con respecto a la comunicación que maneja la cooperativa?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

ANEXO N° 2

OBJETIVO: Análisis de la comunicación organizacional; comunicación interna, comunicación externa y agenda de medios en la Cooperativa Jardín Azuayo del cantón San Fernando.

Cargo en la Cooperativa: _____

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL QUE LABORA EN LA COOPERATIVA.

1.- ¿Qué tanto usted conoce sobre a Cooperativa Jardín Azuayo?

MUCHO () POCO () NADA ()

2. ¿Dónde se creó la Cooperativa Jardín Azuayo?-----

3. ¿En qué año se creó la COACJA en San Fernando?-----

4. Mediante un ejemplo, ¿Qué es para usted la comunicación interna y comunicación externa de la Cooperativa?

Comunicación Interna-----

Comunicación Externa-----

5. ¿Qué es para usted una agenda de medios?

6. ¿Cree usted que es necesario conocer a profundidad el significado de la Comunicación Organizacional en una institución?

SI () NO ()

7. ¿Cómo está la comunicación con los demás empleados de la cooperativa?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

5.- Referencias Bibliográficas

5.1 Bibliografía textos:

D'Adamo, Orlando, Virginia García y Flavia Freidenberg. *Medios de comunicación y opinión pública*. Madrid-España, McGRAW-HILL INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.V, 2007.

Fernández, Carlos y Laura Galguera. *Teorías de la Comunicación*. México, McGRAW-HILL INTERAMERICANA, 2009.

Escuela de Cooperativismo para Directivos. *Módulo 5: Finanzas Cooperativas*. Cuenca, 2011.

Escuela de Cooperativismo-programa para directivos. *Módulo 8: Finanzas personales, familiares y comunitarias*. Cuenca, 2012.

Sembrando esperanza, boletín N° 13, *Comunicación cooperativa la hacemos todos*. Mayo-Junio 2013.

Soto, Liliana Guevara. *Comunicación estratégica para las organizaciones. La comunicación Interna*. Quito, Quipus, 2006.

5.2 Bibliografía digital:

Aguilar, Marisol Gómez. "La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad." Tesis doctoral. Málaga, 2007. Internet:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=21929>. Acceso: 14 de Mayo 2013

Andrade, Horacio. "Comunicación Organizacional Interna: Proceso, disciplina y técnica". España, Gesbiblo, S.L., 2005. Internet:
http://books.google.com.mx/books/about/Comunicaci%C3%B3n_organizacional_interna.html?id=bwelcBnPNuoC. Acceso: 14 de Mayo 2013

Arizcuren, Ana et al. "Guía de buenas Prácticas de comunicación interna". Madrid, FEAPS, 2008. Internet:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicaciòn_interna.pdf.

Acceso: 14 de Mayo 2013.

Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo. "Departamento de Comunicación". Correo electrónico a Norma Dutasaca. 05 de Marzo 2013

Chango, Lida . "La comunicación externa de la cooperativa de ahorro y crédito Universitaria Ltda. y su relación con la demanda de clientes". Ambato, 2009-2010. Internet: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1150/T%20027-3%20CS.pdf?sequence=3>. Acceso: 16 de Mayo 2013.

Delgado, Almeida. "Conceptos básicos de comunicación". Internet: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/443/3/Capitulo1.pdf>. Acceso : 14 de Mayo 2013.

Enz, Angélica et al." Manual de Comunicación para organizaciones sociales: hacia una gestión estratégica y participativa". República Argentina, RIVOLIN SRL., 2012.

Internet: www.comunica.org.ar/descargas/manual_de_comunicacion_para_organizaciones_sociales.pdf. Acceso: 15 de Mayo 2013

Microsoft ® Encarta ® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos. Acceso: 17 de Junio 2013

Pablos, Giovani, Yanelis Fonseca y Aimara Pupo. "Puntos comunes de la Comunicación Organizacional y Control Interno". 2010. Internet: <http://www.eumed.net/ce/2010a/sfp.htm>. Acceso : 21 de Mayo 2013

Rivera, David. "Comunicación Organizacional". 05 de Marzo de 2013. Internet: <http://profesordavidrivera.wordpress.com/2013/03/05/comunicacion-organizacional/>. Acceso: 15 de Mayo 2013

Sádaba, Teresa y Jordi Rodríguez . "La construcción de la agenda de los medios. El debate del estatut en la prensa española". España, 2007. Internet:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

http://grupo.us.es/grehcco/ambitos_16/10rodriguez.pdf. Acceso: 16 de Mayo de 2013.

Sandoval, Judith Cruz. "La crisis y su influencia en las estrategias de comunicaciòn organizacional". Tesis Doctoral. Bellaterra, 2004. Internet: <http://hdl.handle.net/10803/4120>. Acceso: 21 de Mayo 2013

Serrano, Francisca Morales. "La comunicacion Interna: Herramienta estratègica de gestión para las empresas". Barcelona, 2001. Internet: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3990506>. Acceso: 14 de Mayo 2013

www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/index.php/quienes-somos/6-historia. Acceso: 8 de Marzo 2013

www.es.wikipedia.org/wiki/Proceso. Acceso: 17 de Junio 2013

www.es.thefreedictionary.com/entreteje. Acceso: 17 de Junio 2013

www.es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa. Acceso: 17 de Junio 2013

www.definicion.de/gesti3n. Acceso: 17 de Junio 2013